

RELATÓRIO

4º trimestre de 2019



RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019.

Visão Geral:

Somando-se todos os órgãos (SEJUS, FUNAP e SEJUV) de responsabilidade desta Ouvidoria, foram acolhidas **580 manifestações** durante o período de 01/10/2019 a 31/12/2019.

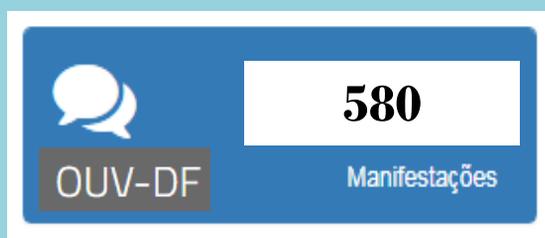
Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foram recebidos **52 protocolos** no período compreendido, sendo 50 referente à SEJUS e 02 da FUNAP.

52 manifestações foram respondidas em 2019, sendo 04 respondidas em 2020, dentro do prazo.

SEJUS - Situação no período de 01/10/2019 a 31/12/2019:



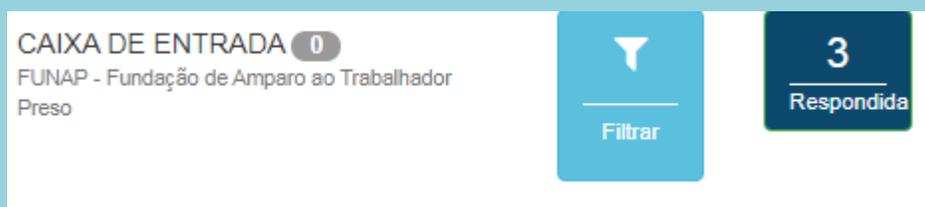
Durante o período supracitado, foram tratadas 576 manifestações, sendo que à época 485 foram respondidas, 5 não resolvidas após resposta complementar, 67 não resolvidas, 18 resolvidas e 1 resolvida após resposta complementar.



RELATÓRIO

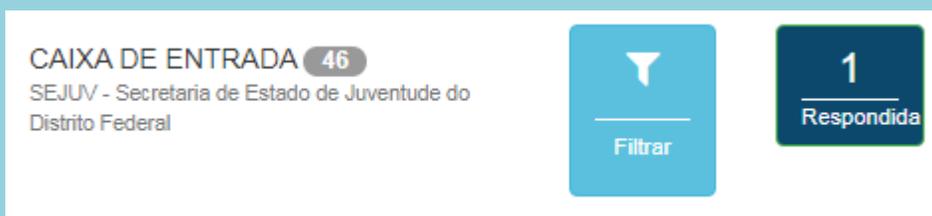
4º trimestre de 2019

FUNAP - Situação no período de 01/10/2019 a 31/12/2019:

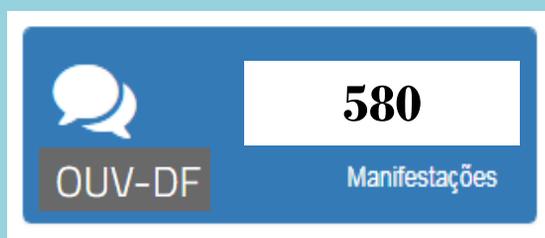


Durante o período supracitado, foram tratadas 03 manifestações, sendo que as 03 foram respondidas. Não houve avaliação do cidadão quanto às respostas.

SEJUV - Situação no período de 01/10/2019 a 31/12/2019:



Durante o período supracitado, foi acolhida 01 manifestação sendo a mesma respondida dentro do prazo estabelecido.



Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste tópico foram extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV-DF no período de 01/10 a 31/12/2019.

Tabela 1 - Quantidade total de manifestações tratadas pelo OUV-DF:

Manifestações Sistema OUV-DF	Quantidade
Respondidas	490
Em análise	03
Resolvidas	17
Resolvidas após resposta complementar	01
Não resolvidas	63
Não resolvidas após resposta complementar	02
Total de manifestações	576

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações tratadas:

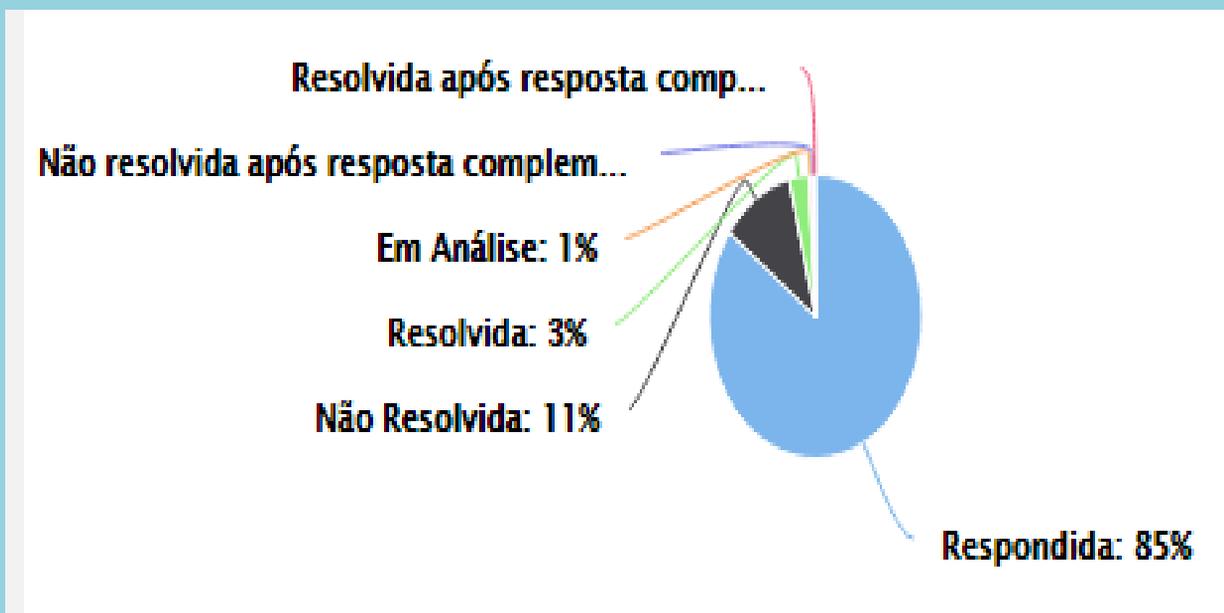


Gráfico 2: Evolução mensal das manifestações tratadas:

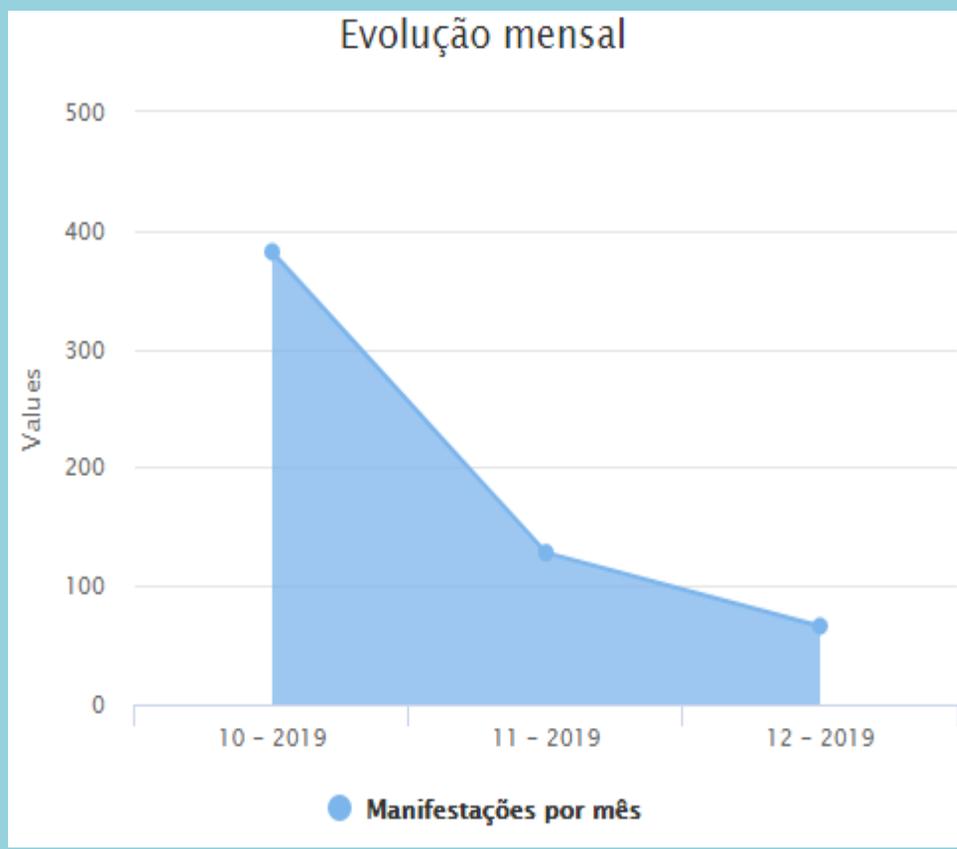
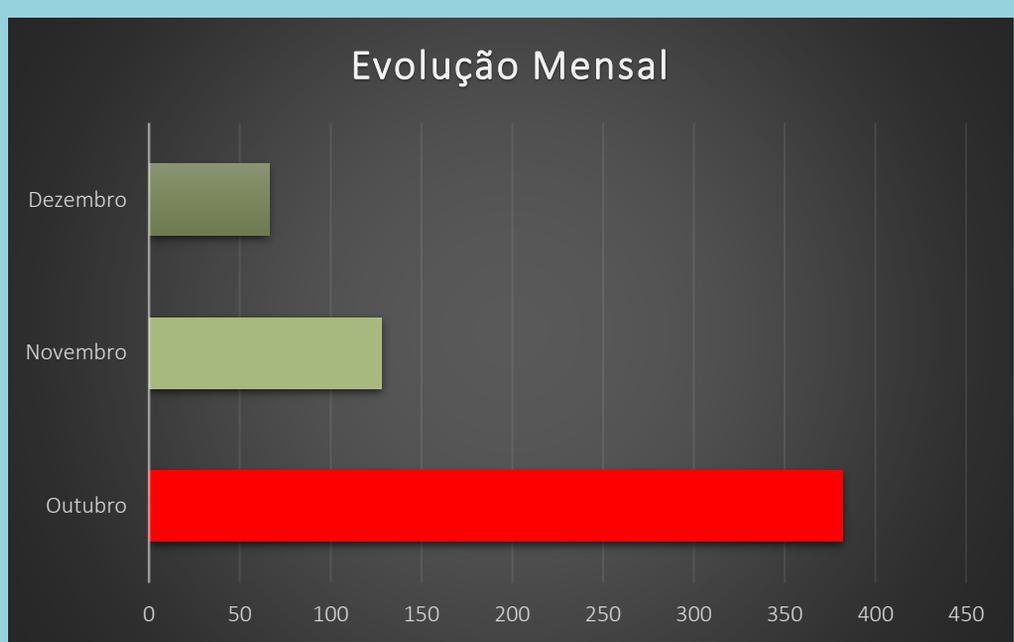


Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações tratadas – quantidade por mês:



Da análise dos dados, verifica-se que no mês de outubro foram recebidas 382 manifestações. Já em novembro foram registradas 128, e em dezembro, 66 demandas. Totalizando 576 demandas no período de 01/10/2019 a 31/12/2019. O decréscimo do mês de outubro para novembro refere-se às de eleição de conselheiros tutelares, cuja demanda caiu consideravelmente após a votação que ocorreu no dia 06/10.

Pela Resolução Normativa nº 90, de 6 de agosto de 2019, em seu Art. 4º, a Ouvidoria da SEJUS ficou responsável pelo recebimento das impugnações de candidatura e denúncia de propaganda eleitoral.

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 90, DE 6 DE AGOSTO DE 2019

Dispõe sobre procedimentos para o recebimento, apreciação e julgamento de pedidos de impugnações de candidaturas ou de denúncias por propaganda eleitoral irregular para o Processo de Escolha de Conselheiros dos Conselhos Tutelares do Distrito Federal para o quadriênio 2020/2023.

O CONSELHO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DO DISTRITO FEDERAL - CDCA/DF, órgão autônomo, paritário, deliberativo e controlador das ações de atendimento aos direitos da criança e do adolescente do Distrito Federal, criado por força da Lei n. 8.069/90 (Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA), regido pela Lei Distrital nº 5.244, de 17 de dezembro de 2013 e vinculado administrativamente à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, no uso de suas atribuições regimentais, ad referendum, CONSIDERANDO o disposto na Lei Distrital nº 5.294, de 13 de fevereiro de 2014 que dispõe sobre Conselhos Tutelares do Distrito Federal e dá outras providências e na Resolução Normativa nº 87, de 1º de abril de 2019, resolve:

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para o recebimento, apreciação e julgamento de pedidos de impugnações de candidaturas ou de denúncias por propaganda eleitoral irregular para o Processo de Escolha de Conselheiros dos Conselhos Tutelares do Distrito Federal para o quadriênio 2020/2023.

Art. 2º O pedido de impugnação de candidatura, sobre o preenchimento dos requisitos de que trata o art. 45 da Lei 5.294/2014, pode ser apresentado por qualquer cidadão, candidato ou organização da sociedade civil, vedado o anonimato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de divulgação da relação dos pretendentes inscritos e habilitados.

Art. 3º A denúncia de propaganda eleitoral irregular pode ser apresentada por qualquer cidadão, candidato ou organização da sociedade civil, vedado o anonimato, até 5 (cinco) dias úteis após a eleição.

Art. 4º A impugnação de candidatura ou a denúncia de propaganda eleitoral irregular devem ser encaminhadas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF disponível no sítio eletrônico www.ouvidoria.df.gov.br, pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria da SEJUS localizada na SAIN - Estação Rodoferroviária - Sala da Ouvidoria, de segunda a sexta das 9h às 12h e das 13h às 18h, contendo obrigatoriamente:

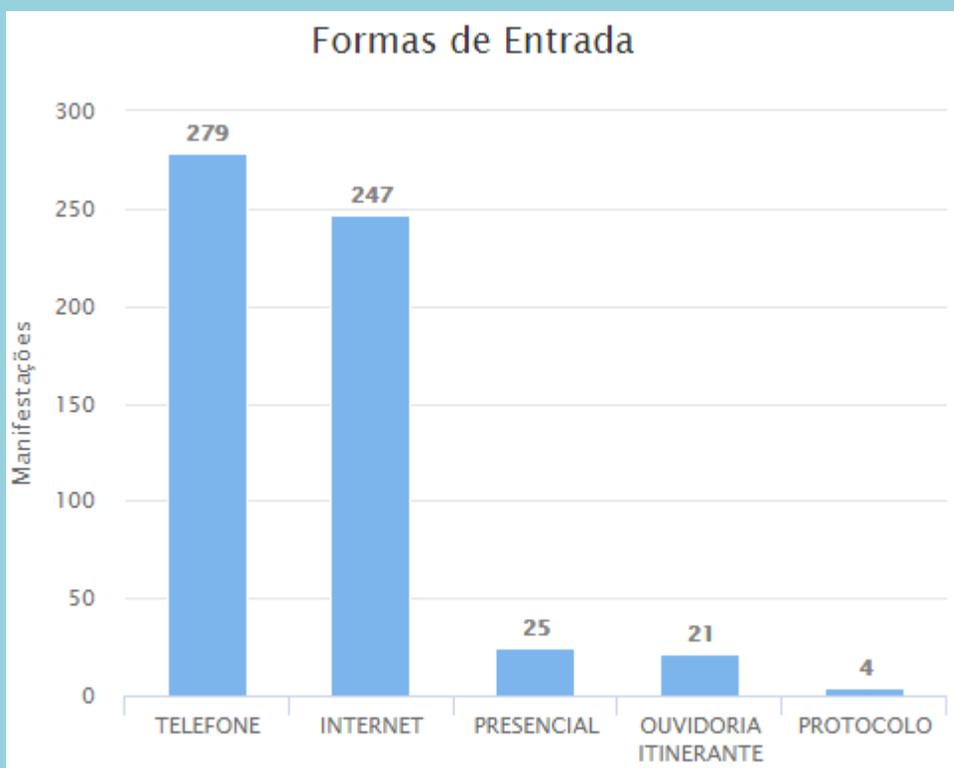
Formas de Entradas

Em relação aos tipos de entrada (telefone, internet, eventos externos, atendimentos presenciais), temos referente ao OUV-DF o que é demonstrado na Tabela 2 e no Gráfico 4:

Tabela 2 – Distribuição de Demandas por Tipos de Entrada no OUV-DF:

Formas de entrada	Quantidade
Internet	247
Telefone	279
Protocolo	04
Presencial	25
Ouvidoria Itinerante (evento externo)	21
Total de manifestações	576

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por formas de entrada entre 01/10 a 31/12/2019 pelo OUV-DF:



Do exame da tabela 2 e do gráfico 4, nota-se que o telefone (162) foi o mais utilizado no período, ficando o sistema OUV-DF o segundo mais usado pelos cidadãos. A forma de entrada presencial registrou a quantidade de 25 demandas enquanto a entrada pelo projeto ouvidoria itinerante teve 21 registros, por conta da participação da Ouvidoria da SEJUS no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO. A forma de entrada protocolo teve 4 manifestações verificadas.

Tipos de demandas

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça do Distrito Federal, observa-se, na tabela 3 que:

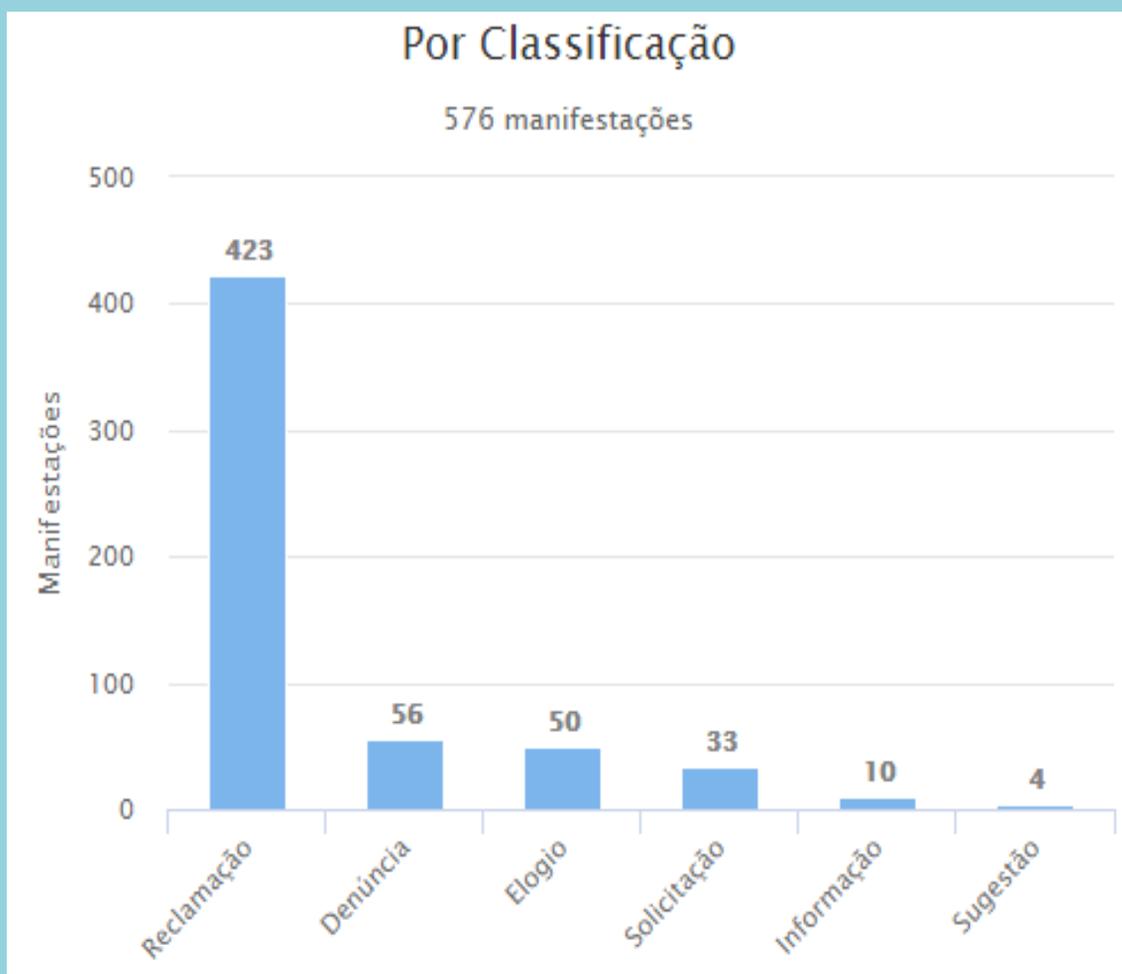
Tabela 3 – Quantitativos de demandas por Classificação – OUV-DF:

Classificação	Quantidade
Reclamação	423
Denúncia	56
Elogio	50
Solicitação	33
Informação	10
Sugestão	4
Total de manifestações	576

Tipos de demandas

Observando a tabela 3 e o gráfico 5, constata-se que a demanda 'Reclamação' obteve o maior registro no período, apresentando 423 manifestações. A classificação 'Denúncia' ficou com 56 registros. Totalizando as reclamações e denúncias são 479 manifestações que indicam insatisfação nos assuntos mais solicitados que serão apresentados a seguir.

Gráfico 5: Quantidade total por Classificação:



Assuntos Demandados

No que tange aos assuntos mais solicitados no período de 01/10/2019 a 31/12/2019, nota-se que as manifestações versam sobre ‘Eleição para Conselheiros Tutelares’ em primeiro lugar, ‘Servidor Público’ em segundo e ‘Atendimento nas agências do NA HORA’ o terceiro assunto mais demandado no âmbito da SEJUS.

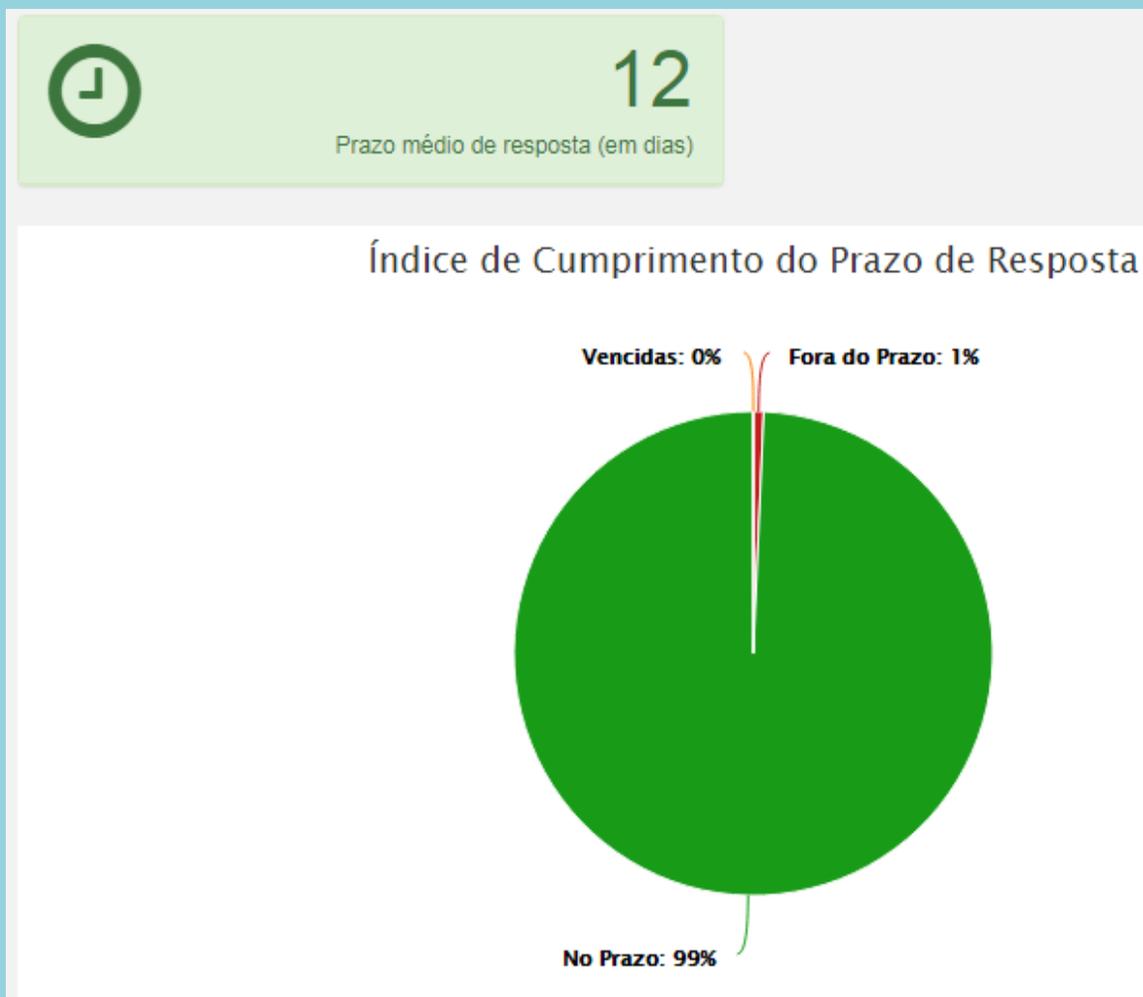
Tabela 4 – Quantitativos de demandas por Assuntos:

Assunto	Quantidade
Eleição para Conselheiros Tutelares	245
Servidor Público	74
Atendimento nas agências do NA HORA	72
Cemitério	24
Idoso	19
Violência contra criança ou adolescente	12
Fraude em eleição para o Conselho Tutelar	12
Assuntos funerários	10
Servidor Terceirizado do serviço público do DF	09
Atendimento ao cidadão em órgão/entidade publicado DF	08
Concurso Público	08
Cartão PCD	07
Uso de veículo oficial	06
Segurança, vigilância em órgão, entidade pública	06
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	05
Carteira para Portadores de Necessidades Especiais	04
Cancelamento de protocolo OUV-DF	04
Central de Acolhimento para Crianças e Adolescentes	04
Assistência a Pessoa com Deficiência – PCD	03
Irregularidade em unidade de internação de menores	03
Outros	41
Total de manifestações	576

Prazos

O órgão responsável pela apuração terá o prazo de até vinte (20) dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado, sendo que nos primeiros dez (10) dias o órgão tem que informar as primeiras providências adotadas. A denúncia permite prorrogação do prazo por mais vinte (20) dias.

Gráfico 6: Índice de cumprimento do prazo de resposta OUV-DF, no período de 01/10/2019 a 31/12/2019:



Prazos

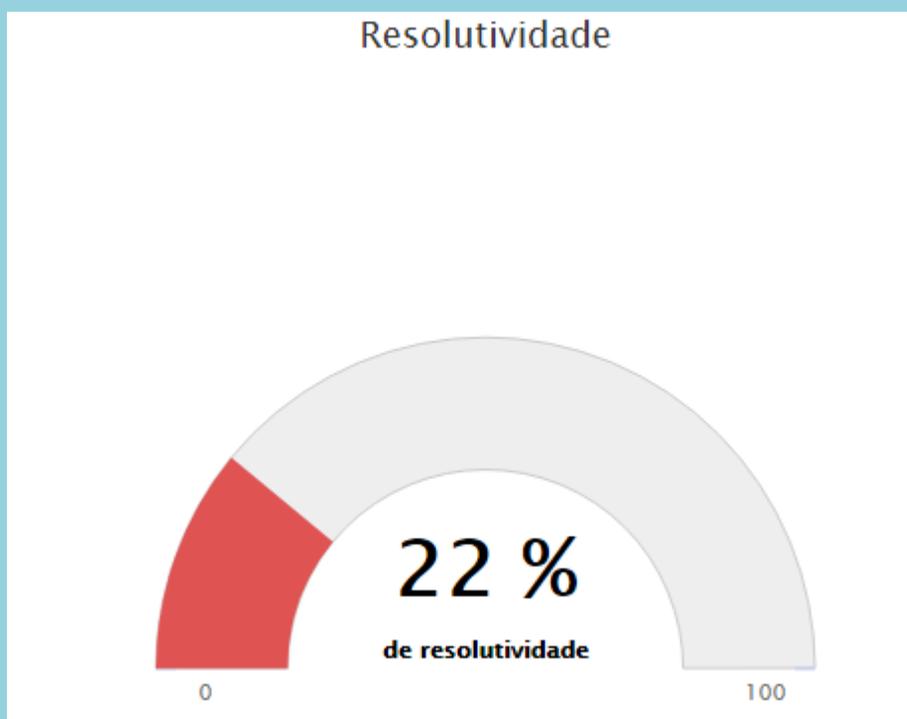
Da análise dos dados, nota-se um prazo médio de resposta às manifestações em 12 dias, sendo que o prazo para resposta é de 20. E para denúncias, podendo ser prorrogável por mais 20.

Em comparação ao último trimestre de 2019, houve aumento de 02 dias de prazo de resposta. O aumento deve-se à grande quantidade de demandas recebidas em outubro por conta das eleições dos conselheiros tutelares.

Resolutividade

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. É importante ressaltar que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Gráfico 7: Resolutividade das demandas respondidas OUV-DF:

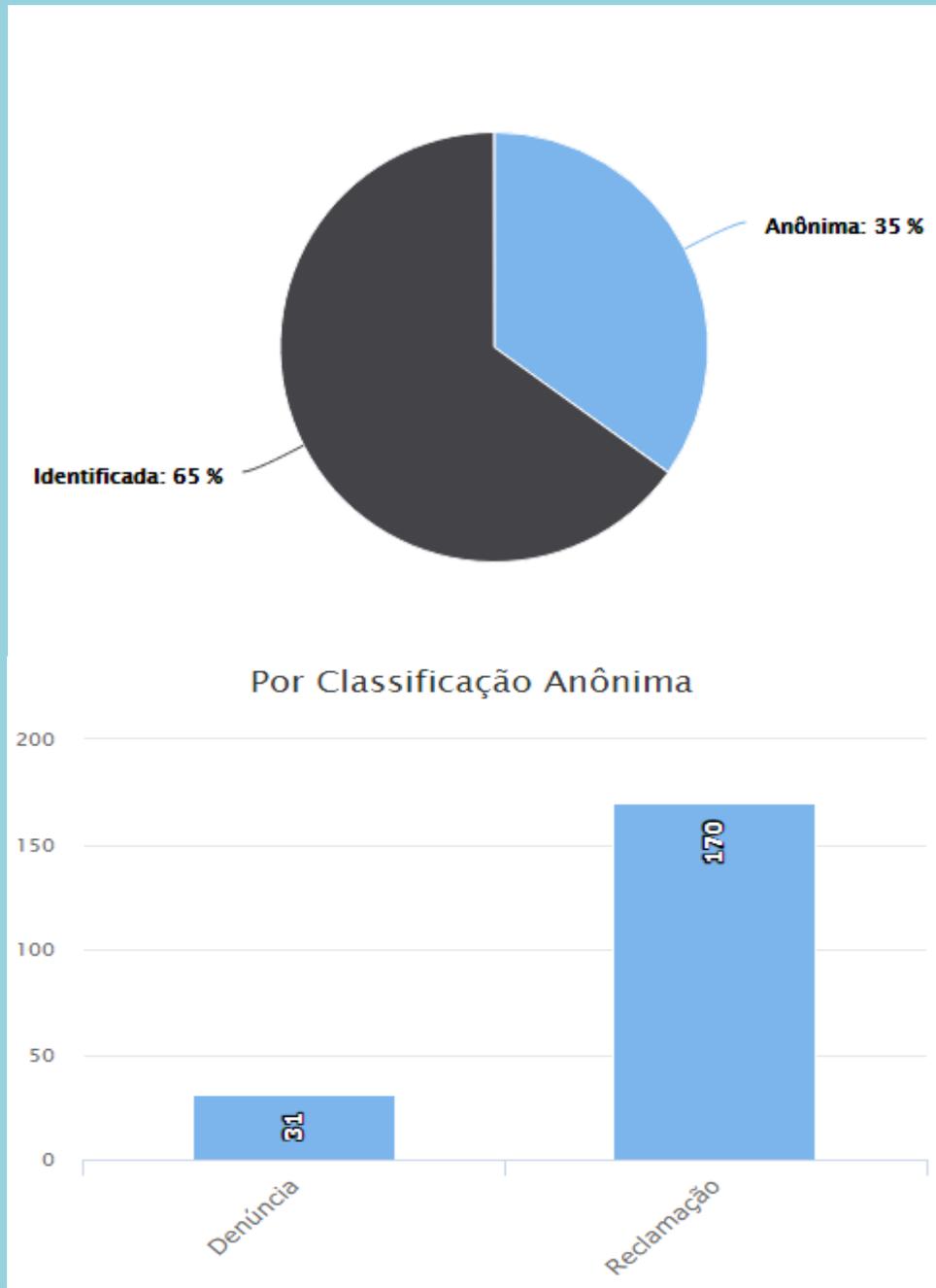


Observa-se que a resolutividade da Ouvidoria da SEJUS foi extremamente baixa no último trimestre de 2019, devido às respostas padrão utilizadas para as manifestações dos assuntos referentes à eleição dos conselheiros tutelares e pelo prazo de análise das mesmas serem diferentes da estipulada na Resolução Normativa nº90. Houve uma drástica diminuição no referido índice. Em comparação ao 3º trimestre, caímos de 41% para 22%.

Manifestações Anônimas

Das 576 manifestações recebidas no quarto trimestre, 201 foram anônimas, representando 35% delas. Destas, 31 foram classificadas como denúncias e 170 foram como reclamação.

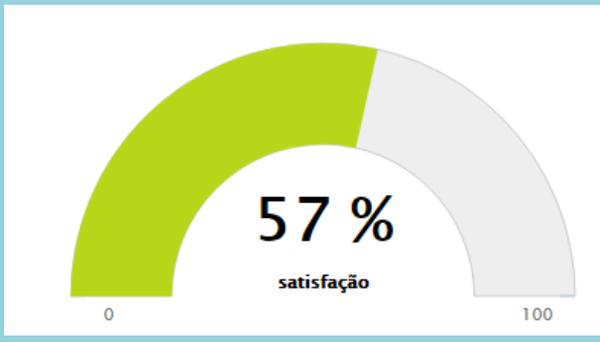
Gráficos 8 e 9: Manifestações Anônimas x Identificadas e Por classificação Anônima:



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do OUV-DF resulta no índice de resolutividade, no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria; no índice de recomendação deste serviço; na satisfação do atendimento recebido; na satisfação do sistema OUV-DF e na satisfação com a resposta dada pela Ouvidoria.

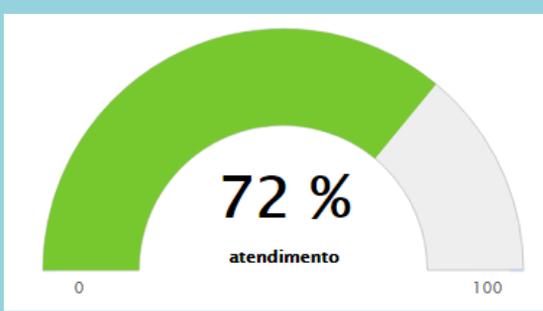
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



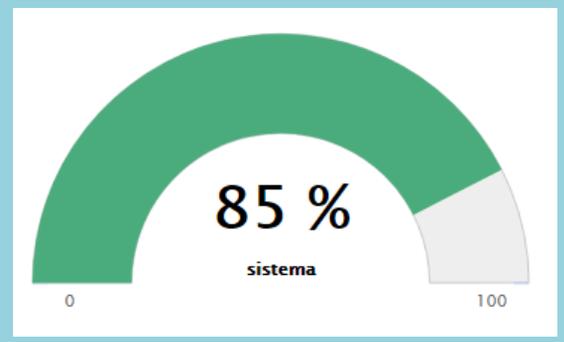
Índice de recomendação



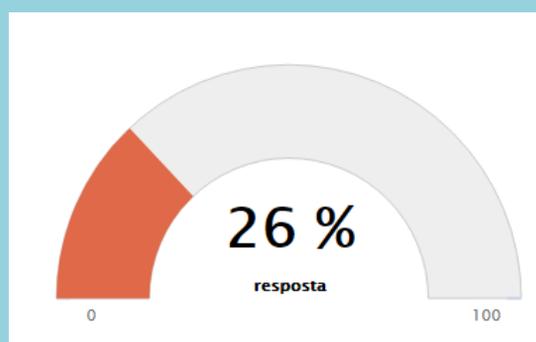
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





Acesso à
Informação

Secretaria de
Justiça e Cidadania



RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Serviço de Informação ao Cidadão

Quanto aos pedidos de informação recebidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foram recebidos **52 protocolos** no período compreendido, sendo 50 referente à SEJUS e 02 da FUNAP.



52

Manifestações

RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Secretaria da Juventude

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019.

Conforme o Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, a Secretaria de Juventude-SEJUV foi criada, ficando a Secretaria de Justiça e Cidadania-SEJUS responsável por suas atividades de apoio operacional, administrativo, orçamentário e financeiro até a data de publicação dos atos de estruturação.

RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Secretaria da Juventude

SEJUV - Situação no período de 01/10/2019 a 31/12/2019:



CAIXA DE ENTRADA **46**
SEJUV - Secretaria de Estado de Juventude do
Distrito Federal

Filtrar

1
Respondida

Durante o período supracitado, foi acolhida 01 manifestação sendo a mesma respondida dentro do prazo estabelecido.

RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Secretaria da Juventude - SEJUV

Durante o 4º trimestre de 2019, a SEJUV recebeu 01 manifestação, sendo 01 informação. A forma de entrada utilizada foi a internet (uso do OUV-DF). O assunto foi sobre Planejamentos e Planos de Governo. Percebemos uma queda de registros no 4º trimestre devido ao encerramento do Programa Jovem Candango.

A única manifestação recebida foi respondida dentro do prazo.

RELATÓRIO

4º trimestre de 2019

Secretaria da Juventude - SEJUV

O prazo médio de resposta ficou em 18 dias, sendo 100% respondida dentro do prazo.

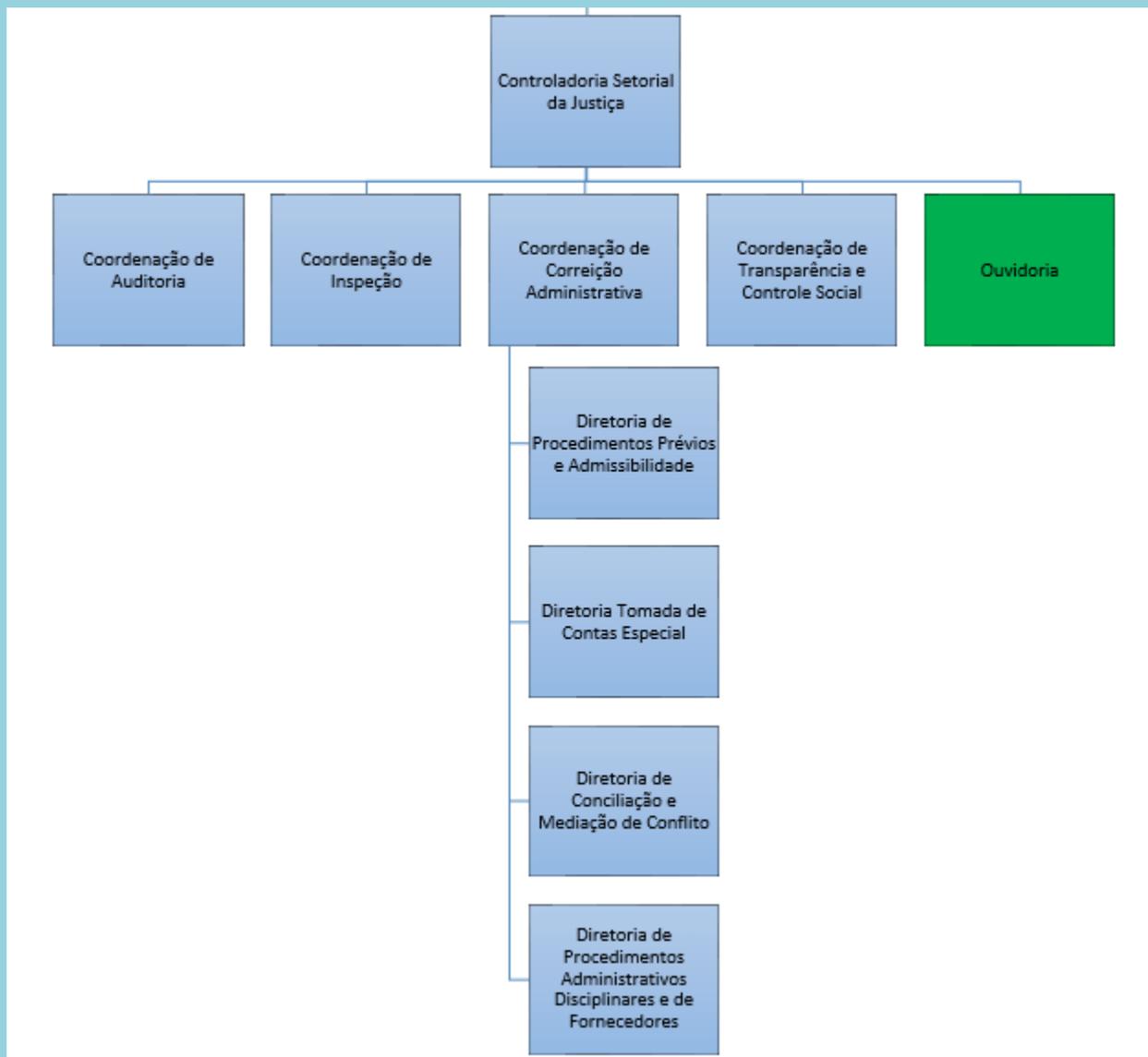


CONCLUSÃO

No período de 01/10/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- ✓ Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, principalmente com foco na Eleição dos Conselhos Tutelares;
- ✓ Participação do programa “SEJUS Mais Perto do Cidadão” como Ouvidoria Itinerante nas cidades de Ceilândia, Itapoã e Sol Nascente.
- ✓ Participação da ação ‘Dia de Finados’ como Ouvidoria Itinerante nos 06 cemitérios de Brasília;
- ✓ Ganhadora do 4º concurso de melhores práticas em Ouvidoria com o projeto “SEJUS Mais Perto do Cidadão”;
- ✓ Reunião com a Ouvidoria-Geral e Defensoria Pública juntamente com a Subsecretaria de Direitos Humano sobre o projeto Disque Direitos Humanos.

EQUIPE CONTROLADORIA SETORIAL



Ouvidora: Carina Ribeiro Freitas

Assessora: Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego

Controlador Setorial: Alisson Melo Rios